مسلمی، معصومه؛ ضیایی، ثریا؛ شریف مقدم، هادی (۱۳۹۵). تأثیر انواع خدمات الکترونیکی موجود در کتابخانه‌های عمومی بر میزان رضایت‌مندی کاربران (مطالعه موردی کتابخانه‌های عمومی استان آذربایجان غربی). *پژوهش‌نامه کتابداری و اطلاع‌رسانی*، ۶ (۱)، ۲۸۲- ۲۶۲.

تأثیر انواع خدمات الکترونیکی موجود در کتابخانه‌های عمومی بر میزان رضایت‌مندی کاربران (مطالعه موردی کتابخانه‌های عمومی استان آذربایجان غربی)

معصومه مسلمی[۱]، دکتر ثریا ضیایی[۲]، دکتر هادی شریف مقدم[۳]

تاریخ دریافت: ۹۳/۱۱/۱۴ تاریخ پذیرش: ۹۴/۴/۳۰

چکیده

هدف: *هدف پژوهش مطالعه تأثیر انواع خدمات الکترونیکی موجود در کتابخانه‌های عمومی بر میزان رضایت‌مندی کاربران است.*

روش: *پژوهش از نوع توصیفی و تحلیلی و به روش پیمایشی انجام شده است. جامعه آماری پژوهش شامل تعداد کل اعضای فعال کتابخانه‌های عمومی استان آذربایجان غربی می‌باشد. نمونه‌گیری به روش تصادفی خوشه‌ای چندمرحله‌ای انجام شده است. ابزار گردآوری اطلاعات، پرسشنامه می‌باشد که بین ۳۸۲ نفر از کاربران توزیع شد و داده‌ها با نرم‌افزار SPSS تجزیه و تحلیل گردید.*

یافته‌ها: *رضایت کاربران از بخش اینترنت با میانگین ۲/۹۸ و خدمات تلفنی با میانگین ۲/۵۸ می‌باشد. میزان رضایت کاربران از نرم‌افزار کتابخانه، پایگاه ایران نمایه، خدمات منابع دیداری و شنیداری و وبلاگ کتابخانه‌ها به ترتیب با میانگین ۳/۳۶، ۳/۴۴، ۳/۲۴، ۳/۳۲ بالاتر از متوسط است. بیشترین میزان رضایت از خدمات الکترونیکی متعلق به پایگاه ایران نمایه می‌باشد.*

کلیدواژه‌ها: *رضایت‌مندی، کاربران، خدمات کتابخانه، خدمات الکترونیکی، کتابخانه‌های عمومی و استان آذربایجان غربی.*

---

۱. کارشناس ارشد علم اطلاعات و دانش‌شناسی، کتابدار نهاد کتابخانه های عمومی کشور؛ Moslemi_m3@yahoo.com

۲. استادیار گروه علم اطلاعات و دانش‌شناسی دانشگاه پیام نور مشهد؛ Soraya.ziaei@gmail.com

۳. دانشیار گروه علم اطلاعات و دانش‌شناسی دانشگاه پیام نور مشهد؛ Sh_mogadam@pnu.ac.ir

مقدمه

کتابخانه عمومی بدون منابع الکترونیکی و بدون خدمات اینترنتی، مانند یک کتابخانه عمومی بدون منابع اطلاعاتی چاپی است که هیچ‌یک نمی‌تواند انتظارات مراجعان را برآورده سازد یا نقش‌های اجتماعی مورد انتظار جامعه را پاسخگو باشد (مکلور، ۱۳۹۲).

منابع الکترونیکی نسبت به منابع چاپی مزیت‌های دارد به عنوان مثال این منابع در کتابخانه فضای کمتری را اشغال می‌کنند و در فاصله زمانی کمتری روزآمد می‌شوند و به سهولت کاربران می‌توانند از این منابع استفاده نمایند. «مطالعات نشان داده‌اند که مراجعان به کتابخانه پایگاه موجود در لوح فشرده را به این دلیل بر نمایه چاپی ترجیح می‌دهند که سریع‌تر، راحت‌تر، کاربردی‌تر، و کامل‌تر است» (دیانی، ۱۳۸۷). دسترس‌پذیری این منابع برای کاربران بیشتر است و در یک واحد زمان کاربران بیشتری می‌توانند از آنها استفاده کنند.

یکی از متداول‌ترین روش‌ها جهت تعیین میزان ارضای نیازها و خواسته‌ها از طریق کالاها و خدمات ارائه شده توسط سازمان ها سنجش رضایت مشتری است. اندازه‌گیری رضایت مشتری، ابزار مؤثری برای کنترل عملکرد کلی سازمان ارائه کرده و سازمان را در تشخیص ضعف‌هایش و تلاش برای برطرف کردن آنها یاری می‌دهد (ملکی و دارابی، ۱۳۸۷).

بررسی میزان رضایت استفاده‌کنندگان از خدمات کتابخانه از سال ۱۹۴۰ آغاز شد و گرچه نمونه‌هایی از کمیت سنجی در کتابخانه‌ها از دهه ۱۹۳۰ موجود است، اما اواخر دهه ۱۹۶۰ نقطه عطف مناسبی برای رشد این‌گونه پژوهش‌هاست (مرادمند، ۱۳۸۵). کاربران با بیان میزان رضایت خود می‌توانند مفید بودن منابع و ضعف خدمات را بیان کنند.

مواردی که باعث شد که این پژوهش انجام گیرد به شرح زیر می‌باشد:

- کتابخانه‌ها، سازمان یا اندام‌واره‌ای زنده و پویا می‌باشندکه باید قدرت انعطاف‌پذیری و انطباق با شرایط جدید و تحولات را داشته باشند. برای اینکه کتابخانه‌ها در عصر اطلاعات به حیات خود ادامه دهند باید نقاط قوت و ضعف آنها را ارزیابی کرد تا در راستای ارائه خدمات مطلوب تلاش نمود.
- کتابخانه‌های عمومی بدون خدمات الکترونیکی در عصر اطلاعات نمی‌توانند انتظارات مراجعان را برآورده سازند یا نقش‌های اجتماعی مورد انتظار جامعه را پاسخ‌گو باشند و ارائه خدمات الکترونیکی با تعداد زیاد ولی بدون استفاده نیز به دلیل فقدان آگاهی از آنها یا نحوه استفاده از آنها موجب نارضایتی کاربران می‌شود.

- تمامی خدمات الکترونیکی کتابخانه‌ها برای استفاده و دسترسی آسان کاربران به دانش است که ارائه این خدمات بدون استفاده کاربران بهره‌ای نخواهد داشت.

در زیر چند کلیدواژه مهم پژوهش تعریف می‌شود.

رضایت: رضایت مشتری، احساس مثبتی است که در هر فرد پس از استفاده از کالا یا خدمات ایجاد می‌شود. این احساس رضایت از تقابل انتظارات مشتری و عملکرد عرضه‌کننده به‌وجود می‌آید (رجبی، ۱۳۹۲). زمانی‌که کاربران از خدمات الکترونیکی موجود در کتابخانه استفاده مفیدی کنند و این خدمات موجب رفع نیاز اطلاعاتی آنها شود، احساس خوشایندی در آنها از استفاده این خدمات حاصل می‌شود که رضایت محسوب می‌شود.

کاربران: با در نظر گرفتن اهداف کتابخانه عمومی، کلیه اقشار جامعه می‌توانند به عضویت کتابخانه درآیند و پس از عضویت، از منابع و خدمات کتابخانه استفاده کنند (معاونت توسعه کتابخانه‌ها و کتابخوانی، اداره کل امور کتابخانه‌ها، ۱۳۹۱). منظور از کاربران در این پژوهش، اعضای فعال کتابخانه‌های عمومی استان آذربایجان غربی است که از خدمات کتابخانه‌های عمومی این استان استفاده می‌کنند.

خدمات الکترونیکی کتابخانه‌ها: منظور از خدمات الکترونیکی در این پژوهش خدمات جدیدی است که با پیشرفت فناوری در کتابخانه‌های عمومی به‌منظور رفع نیاز اطلاعاتی کاربران ارائه می‌شوند.

کتابخانه‌ها از انواع خدمات الکترونیکی برای سرعت بخشیدن به امور خدمت‌رسانی به کاربران استفاده می‌کنند و زمانی‌که کاربران نتوانند به اطلاعات مورد نیاز خود در کتابخانه دسترسی داشته باشند، باعث نارضایتی در آنها می‌شود. هدف از وجود خدمات الکترونیکی در کتابخانه‌ها نباید صرفاً فراهم‌آوری ابزارهای فناوری باشد، بلکه باید نیازهای مردم که با پیشرفت فناوری در حال تغییر است، را رفع نماید. بنابراین این پژوهش درصدد آن است که میزان رضایت‌مندی کاربران از خدمات الکترونیکی کتابخانه‌های عمومی را مورد مطالعه و بررسی قرار دهد تا خدماتی را کاربران از آنها ناراضی هستند، تشخیص داده شود. نتایج این پژوهش به کتابداران و مسئولین کتابخانه‌های عمومی کمک می‌کند که موانع موجود بر عدم رضایت کاربران را از خدمات الکترونیکی بدانند و در جهت بهبود وضعیت موجود تلاش کنند.

هدف پژوهش: هدف پژوهش بررسی تأثیر انواع خدمات الکترونیکی موجود در کتابخانه‌های عمومی بر میزان رضایت‌مندی کاربران است.

در پژوهش حاضر سؤالات مربوط به میزان رضایت کاربران از انواع خدمات الکترونیکی

کتابخانه‌ها که شامل موارد زیر است:

- میزان رضایت کاربران از بخش اینترنت کتابخانه چقدر است؟
- میزان رضایت کاربران از نرم‌افزار کتابخانه ((سامان)) چقدر است؟
- میزان رضایت کاربران از پایگاه ایران نمایه چقدر است؟
- میزان رضایت کاربران از منابع دیداری و شنیداری چقدر است؟
- میزان رضایت کاربران از ارائه خدمات تلفنی چقدر است؟
- میزان رضایت کاربران از ارائه خدمات توسط وبلاگ کتابخانه‌ها چقدر است؟
- کدامیک از خدمات الکترونیکی کتابخانه باعث بیشترین رضایت در استفاده‌کنندگان شده است؟

مبانی نظری تحقیق

بخش اینترنت: توجه محدود به ضرورت‌های فناورانه ایجاد دسترسی به اینترنت مانند برنامه‌های ارتقاء می‌تواند تأثیر مهمی بر نگرش جامعه نسبت به خدمات اینترنتی ارائه شده به وسیله کتابخانه‌های عمومی داشته باشد. اگر کتابخانه‌های عمومی دارای سخت‌افزار، نرم‌افزار قدیمی و سرعت‌های اتصال پائین بوده و فاقد الگوهایی قابل‌قبول برای ارتقاء فناوری باشند، ممکن است مراجعان نسبت به کتابخانه با چشم فراهم‌آورنده دسترسی به اینترنت غیرقابل اعتماد یا منسوخ نگاه کنند. مشخص است که کتابخانه ها نمی‌توانند هر سال فناوری‌های مرتبط با اینترنت خود را ارتقا دهند ولی عدم روزآمدسازی فناوری‌های موجود، حداقل هرچند سال یک بار نیز ممکن است به این احساس منتهی شود که دسترسی به اینترنت در کتابخانه‌ها ناکافی است. این وضعیت ممکن است باعث شود مراجعان به دنبال راه‌های دیگری برای دسترسی به اینترنت باشد که برای کتابخانه‌ها به قیمت زیر سؤال رفتن استفاده دهی و نقش‌ها و ارزش‌های اجتماعی آن تمام خواهد شد. در حقیقت، مجموع عوامل دسترسی به اینترنت، وجود کمک، اعتماد به کتابخانه، موفقیت کتابخانه‌ها در کمک به جوامع برای فائق آمدن بر فجایع این نتیجه را برای مراجعان و جوامع به‌وجود آورده که دسترسی به اینترنت را یکی از عملکردهای – اگر نگوییم عملکرد اصلی – کتابخانه‌های عمومی بپندارند (مکلور، ۱۳۹۲). بنابراین بخش اینترنت یکی از بخش‌های مهمی در کتابخانه می‌باشد که باعث افزایش کاربران کتابخانه‌ها می‌شود و رضایت کاربران است که موجب می‌شود برای استفاده از این بخش در کتابخانه حضور یابند.

نرم‌افزار کتابخانه: با توجه به اینکه کاربران با جستجو در نرم‌افزار کتابخانه به وجود منابع مختلف

در کتابخانه اطلاع می‌یابند، وجود انواع قابلیت‌ها و امکانات در نرم‌افزار و محیط رابط کاربری و شیوه های مختلف جستجوی منابع و سرعت نرم‌افزار بر میزان رضایت کاربران تأثیر دارد. پژوهش‌هایی در زمینه میزان رضایت‌مندی کاربران از نرم‌افزار کتابخانه انجام شده که نمونه‌ای از آنها پایان‌نامه کارشناسی ارشد کتابداری و اطلاع‌رسانی محمدرضا حسینی آبینه‌ئی با عنوان مطالعه میزان رضایت‌مندی کاربران و کتابداران سازمان کتابخانه‌ها، موزه‌ها و مرکز اسناد آستان قدس رضوی از محیط رابط کاربری نرم‌افزار سیمرغ و تحلیل عناصر و ویژگی‌های مطرح در آن می‌باشد. در سال‌های قبل از ۱۳۹۱ تمامی کتابخانه های عمومی استان آذربایجان غربی از نرم‌افزار نمایه استفاده می‌کردند. از تیرماه سال ۱۳۹۱ اکثر کتابخانه های عمومی استان آذربایجان غربی به جز تعدادی از کتابخانه ها که به اینترنت پرسرعت دسترسی نداشتند، از سامانه مدیریت یکپارچه کتابخانه‌ها برای ورود اطلاعات منابع مختلف خود استفاده کردند. با توجه به مشکلات و ایرادات بسیار این سامانه از بهمن‌ماه سال ۱۳۹۲ سامانه مدیریت کتابخانه‌های عمومی کشور (سامان) استفاده شد. این سامانه توسط اداره کل فناوری اطلاعات و با همکاری اداره کل امور کتابخانه‌های نهاد کتابخانه های عمومی کشور، با هدف رفع مشکلات کتابخانه های نهاد در بهره‌گیری از نرم‌افزار کتابخانه‌ای و به منظور پیاده سازی یک سامانه جامع، تحت وب، یکپارچه و متمرکز مدیریت کتابخانه‌های عمومی کشور طرح‌ریزی و پیاده سازی شده است. از مزیت‌های سامانه مدیریت کتابخانه‌های عمومی کشور (سامان) این است که می‌توان کتاب‌های موجود در سایر کتابخانه‌های عمومی را نیز جستجو کرد و از وضعیت موجود آنها اطلاع یافت یا آن را درخواست و یا رزرو کرد و یا به طور الکترونیکی درخواست عضویت در کتابخانه مورد نظر را نمود و انواع منابع اطلاعاتی موجود در کتابخانه‌ها را جستجو کرد.

پایگاه ایران نمایه: کتابخانه‌های عمومی از پایگاه‌های اطلاعاتی نمایه نشریات تا بهمن‌ماه ۱۳۹۲ استفاده می‌کردند. نرم‌افزار نمایه نشریات توسط موسسه فرهنگی و اطلاع‌رسانی نمایه تحت نظارت نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور تولید شده بود و شامل مقالات مختلف در موضوعات گوناگون بود. از بهمن ۱۳۹۲ پایگاه اطلاعاتی ایران نمایه در کتابخانه‌های عمومی باعث دسترسی کاربران به انواع مقالات مختلف در موضوعات متنوع می‌شود. از معایب پایگاه ایران نمایه عدم امکان استفاده از آن در صورت عدم وجود اینترنت در کتابخانه می‌باشد، در حالی‌که نمایه نشریات فارسی به صورت آفلاین در کتابخانه استفاده می‌شد. در صورتی‌که مقالات روزآمد شود، سرعت بازیابی مقالات بیشتر باشد، بتوان برای موضوعات مختلف مقاله دریافت کرد و رابط کاربری برای کاربران ساده باشد موجب رضایت کاربران می‌شود و

باعث می‌شود که کاربران برای استفاده از این پایگاه بارها به کتابخانه رجوع کنند که این باعث رضایت کاربران می‌شود.

خدمات منابع دیداری و شنیداری: رسانه‌های دیداری– شنیداری زمینه ضبط و نگهداری میراث فرهنگی ما هستند. تنوع زیاد بیان‌های رسانه‌ای در جامعه باید در خدماتی که کتابخانه به کاربران ارائه می‌کنند، بازتاب یابد. تدارک منابع دیداری– شنیداری می‌تواند در جامعه مهم‌تر از متون چاپی تلقی شود، زیرا با استفاده از بیان شفاهی و دیداری سطح بیشتری از افراد جامعه را می‌توان تحت تأثیر قرار داد و حوزه نفوذ این دسته از منابع در موقعیت‌هایی است که منابع چاپی مجال حضور نمی‌یابد. همه افراد جامعه از جمله افراد نابینا، ناشنوا، کم‌سواد و افراد کم مطالعه می‌توانند از این منابع استفاده کنند (معاونت توسعه کتابخانه‌ها و کتابخوانی، اداره کل امور کتابخانه‌ها، ۱۳۹۱). با توجه به اهمیت منابع دیداری و شنیداری در کتابخانه‌های عمومی از جمله منابع گویا و وجود بخش مواد دیداری و شنیداری در کتابخانه‌ها لازم است برای استفاده کاربران از این بخش به نیازهای اطلاعاتی کاربران توجه کرد و منابعی با کیفیت مناسب را گردآوری نمود که استفاده‌کنندگانی در کتابخانه‌ها داشته باشند و موجب رضایت کاربران شوند.

خدمات تلفنی: یکی از خدماتی که در کتابخانه‌های عمومی رایج است و باعث صرفه‌جویی در وقت خواننده می‌شود، استفاده از تماس تلفنی برای دریافت اطلاعات کتاب‌ها، تمدید، امانت، رزرو منابع و درخواست مشاوره و ... می‌باشد.

وبلاگ کتابخانه‌های عمومی: یکی از خدمات کتابخانه‌های عمومی از سال ۱۳۹۲ ارائه خدمات از طریق وبلاگ کتابخانه می‌باشد. «برقراری ارتباط با استفاده‌کنندگان کتابخانه از طریق وبلاگ می‌تواند ممکن شود هرچند این امر به وسیله خبرنامه‌ها، عرضه انتشارات مختلف یا طراحی وب‌سایت‌های گوناگون و ... امکان‌پذیر است. با این وجود، وبلاگ شکل دیگری از ارتباطات اینترنتی است که سبب شده ارتباط بین کاربران و کتابخانه‌ها ساده‌تر و سریع‌تر شود (محمدی فرد و ایرانشاهی، ۱۳۸۵). تمام اخبار و اطلاعیه‌های کتابخانه از جمله اخبار مربوط به تخفیف‌های عضویت و گزارش جلسات نقد کتاب و لیست تازه‌های کتاب و منابع مسابقات و... از طریق وبلاگ کتابخانه اطلاع‌رسانی می‌شود، بنابراین کاربران با استفاده از وبلاگ کتابخانه می‌توانند از وجود انواع خدمات متنوع در کتابخانه باخبر شوند و یا نظر خود را در مورد خدمات کتابخانه در وبلاگ درج نمایند. بنابراین در صورتی‌که وبلاگ کتابخانه روزآمد و خدمات متنوعی را ارائه دهد، باعث سهولت استفاده کاربر از خدمات کتابخانه و در نتیجه می‌تواند منجر به رضایت کاربر از وبلاگ کتابخانه شود.

پیشینه پژوهش

پژوهش‌های زیادی در خارج از کشور و در داخل کشور در رابطه با مطالعه رضایت کاربران از خدمات مختلف کتابخانه‌ها انجام شده است که به برخی از آنها اشاره خواهد شد.

پژوهش تصویری قمصری (۱۳۸۸) با عنوان «بررسی میزان رضایت پژوهشگران پژوهشکده مهندسی جهاد کشاورزی از خدمات اطلاع‌رسانی این پژوهشکده» نشان داده بود که میزان رضایت پاسخگویان از سامانه مدیریت یکپارچه کتابخانه در جستجوی اطلاعات بیش از رضایت از تأثیر برگه‌دان بود. در بین خدمات ارائه شده توسط اداره شبکه، بیشترین میزان رضایت به امکانات شبکه داخلی و کمترین رضایت به تعمیر تجهیزات رایانه‌ای و پاسخگویی به مشکلات رایانه‌ای همکاران اختصاص داشت. ۵۵/۴ درصد کاربران سرعت کم اینترنت را مهم‌ترین عامل در عدم استفاده مطلوب از این شبکه عنوان کرده بودند.

پژوهش حسینی و فتحیان (۱۳۸۸) با عنوان «بررسی میزان و عوامل مؤثر بر رضایت‌مندی استفاده‌کنندگان از خدمات بخش اطلاع‌رسانی مرکز اطلاع‌رسانی و کتابخانه مرکزی دانشگاه فردوسی مشهد» نشان داد که کاربران تا حد زیادی از امکان دسترسی به منابع الکترونیکی، پایگاه‌ها، مهارت‌های اطلاعاتی و ارتباطی کتابدار رضایت داشته‌اند؛ اما از تجهیزات فراهم شده و ساعت کار بخش ناراضی بوده‌اند.

پژوهش مؤمنی، کمال و قربانی (۱۳۸۸) با عنوان «بررسی و میزان رضایت‌مندی دانشجویان از کتابخانه مرکزی دانشگاه علوم پزشکی سمنان» نشان داده بود که به‌طور کلی ۴۵/۹ درصد از دانشجویان از خدمات ارائه شده در کتابخانه به میزان زیادی رضایت داشتند. ۵۶/۵ درصد از دانشجویان از وجود سیستم کامپیوتری جهت جستجوی منابع کتابخانه آگاهی نداشتند. روزآمد نبودن کتاب‌های مرجع، کم بودن تعداد نسخه‌های کتاب‌های فارسی و نیز کافی نبودن تعداد کامپیوتر در کتابخانه از مهم‌ترین دلایل ایجاد عدم رضایت در دانشجویان بود.

نتایج حاصل از پژوهش میرحسینی، مهدیزاده و لطیفی (۱۳۸۹) با عنوان «بررسی میزان رضایت-مندی محققین و هیأت علمی از خدمات کتابخانه پژوهشگاه علوم و فرهنگ اسلامی (دفتر تبلیغات حوزه علمیه قم)» حاکی از آن بود که مراجعه‌کنندگان از تعداد عناوین کتاب‌های مرجع، خدمات مدت امانت کتاب، آموزش شیوه استفاده از رایانه، علاقه و تمایل کارمندان به راهنمایی کمترین رضایت و از تعداد کتاب‌های به امانت داده شده، عناوین کتاب‌های تخصصی، سالم بودن رایانه‌ها، راهنمایی استفاده از منابع

بیشترین رضایت را داشتند. مراجعه‌کنندگان از فضای کتابخانه با میانگین رتبه ۳/۱۹ کمترین رضایت و سروصدا با میانگین رتبه ۳/۸۰ بیشترین رضایت را داشتند.

پژوهش محمدسجاد میرزا و خالد محمود[1] (۲۰۱۲) با عنوان «منابع و خدمات الکترونیک در کتابخانه‌های دانشگاهی پاکستان: تحقیقی در مورد رضایت کاربران» نشان داده بود که کتابخانه‌های دانشگاهی پاکستان، منابع و خدمات الکترونیکی مؤثری را به کاربران خود ارائه داده‌اند. چرا که اعضای کتابخانه از اُپک، خدمات اینترنت و پست الکترونیکی رضایت بسیاری داشته و از پایگاه‌های اطلاعاتی پیوسته، پایگاه‌های اطلاعاتی موجود روی دیسک فشرده، خدمات مرجع مجازی و الکترونیکی، خدمات آگاهی‌رسانی جاری، خدمات اطلاعات گزینشی، امکانات اسکن و چاپ راضی بوده‌اند. سطح رضایت هر دو گروه کاربران بخش دولتی و خصوصی به طور معنی‌دار متفاوت بود. کاربران مرد و زن، هر دو در سطحی مساوی از خدمات و منابع الکترونیکی راضی بودند. برمبنای رضایت از منابع و خدمات الکترونیکی تفاوت‌های معناداری میان گروه‌های مختلف کاربران وجود داشت. برمبنای رضایت از وجود و ضرورت منابع و خدمات الکترونیکی، هیچ تفاوتی میان کاربران با گروه‌های متفاوت وجود نداشت.

نتایج پژوهش عبدالمنان خان[2] (۲۰۱۲) با عنوان «برداشت‌های کاربران از بهره‌وریِ کتابخانه‌ها: رویکردی مقایسه‌ای به ارزیابی کاربران از کتابخانه‌های مرکزی دانشگاه اسلامی الیگره (ای‌ام یو)[3]، دانشگاه بنارس هند (بی اچ یو)[4]، دانشگاه الله آباد (ای آل یو)[5]، بابا بهی‌ام رائو امبیدکر (بی بی آر ای یو)[6]» نشان داده بود که کتابخانه‌هایی با تسهیلات زیرساختی مناسب و مجموعه‌های کافی، دارای بهره‌وری بیشتری دانسته شده‌اند. در کل، تمام گروه‌های پاسخگویان بیان داشته بودند، کتابخانه‌های دانشگاهی جدیداً مرکزی شده ای آل یو و بی بی آر ای یو، کوشیده‌اند تا زیرساخت‌ها و تسهیلات خود را تقویت کنند. دانشگاه‌های مرکزی جدید نیز مانند بی اچ یو، همان‌گونه که توسط پاسخ‌گویانی از آن دانشگاه ابراز شده، فاقد اُپک بوده‌اند. ای‌ام یو از هر دو گونه فهرست‌ها استفاده می‌کرد. به جز پاسخ‌گویان دانشجوی بی بی آر ای یو، آگاهی کاربران از تنوع خدمات کتابخانه، رضایت بوده است. با این وجود، دانشجویان بی بی آر ای یو از خدمات آنلاین و تکثیری، اظهار رضایت کرده‌اند. همچنین، میزان استفاده از نشریات میان کاربران ای‌ام یو و بی اچ یو رضایت بخش بوده است. در کل، علی‌رغم آنکه پاسخ کاربران در تمام

1. Muhammad Sajid Mirza and Khalid Mahmood
2. Abdul Mannan Khan
3. Aligarh Muslim University
4. Banaras Hindu University
5. Allahabad University
6. Baba Bhim Rao Ambedkar

موارد رضایت‌بخش نبوده است، بهره‌وری کتابخانه‌ها در چهار دانشگاه مرکزی، چنانچه برمبنای سطوح رضایت کاربران سنجیده شده، کافی بوده است. درکل، کاربران اصلی کتابخانه‌ها، پژوهشگران بودند. کتابخانه‌های دانشگاهی مرکزی جدید قادر به برآوردن خواسته‌های تمام پژوهشگران در زمینه تمام خدمات نبودند، امری که برآورده شدنش، می‌توانست زمینه‌ساز بازخوردهای رضایت‌بخش محققان فوق‌لیسانس باشد. همچنین، هر دو مؤسسات جدید، ای آل یو و بی بی آر ای یو می‌بایست حمایت دولت را در هر دو زمینه مالی و زیر بنایی، داشته باشند.

نتایج پژوهش سیکیا و قوهاین[1] (۲۰۱۳) با عنوان «استفاده و رضایت کاربران از منابع و خدمات کتابخانه‌ای: مطالعه‌ای در دانشگاه تزپور[2] هند» نشان داد که کتاب‌های چاپی، در ارضای نیازهای اطلاعاتی کاربران، حائز رتبه نخست بودند. دانشجویان و محققان رضایت بسیاری از مجموعه مجلات آنلاین داشته و برای هر دو دسته از اهداف دانشگاهی و پژوهشی استفاده می‌کردند. پاسخ‌دهندگان از عملکرد امانت، رزرو و بروز بودن خدمات آنلاین کتابخانه رضایت قابل‌توجهی داشتند.

نتایج حاصل از پژوهش سینگ و چاند[3] (۲۰۱۴) با عنوان «رضایت کاربر از کتابخانه‌های مؤسسات مهندسی: مورد مطالعه موسسه پیشرفته فناوری و مدیریت» نشان داد که کاربران با در دسترس بودن کتاب‌های درسی، کتاب‌های مرجع، روزنامه‌ها، مجلات، نشریات ادواری، پایگاه‌های اطلاعاتی آنلاین/آفلاین، امکانات اینترنت، خدمات فتوکپی، تسهیلات اسکن، خدمات امانت کتاب، سالن مطالعه و مبلمان راضی بودند و از کیفیت مجموعه مرجع کتابخانه ای آی تی ام[4] و سایر بسیار راضی بودند. بسیاری از کاربران با در دسترس بودن کتاب‌های درسی در مقایسه با سایر منابع چاپی راضی بودند. کاربران از نشریات، گزارشات پروژه و روزنامه‌ها حداقل رضایت را داشتند. بسیاری از کاربران از اوپک، مجلات آنلاین و امکانات اینترنت در مقایسه با دیگر منابع الکترونیکی راضی بودند کاربران از اطلاعات وب‌سایت دانشکده و پایگاه‌های اطلاعاتی حداقل رضایت را داشتند. اکثر کاربران از خدمات امانت کتاب راضی بودند. اکثر کاربران کتابخانه از فضای مطالعه، مبلمان راحت، آب آشامیدنی و دیگر امکانات فراهم شده توسط کتابخانه راضی بودند.

نتایج تحقیقات داخلی و خارجی انجام شده نشان می‌دهد که کتابخانه‌ها علاوه بر منابع چاپی و سنتی باید منابع الکترونیکی را نیز ارائه دهند و برای ارائه بهتر این منابع لازم است که دوره‌های آموزشی

1. Saikia and Gohain
2. Tezpur
3. Singh and Chand
4. AITM

نحوه استفاده از خدمات الکترونیکی به کاربران برگزار گردد. ارائه خدمات الکترونیکی و سنتی با تعداد زیاد ولی بدون استفاده به دلیل فقدان آگاهی از آنها یا نحوه استفاده از منابع الکترونیکی موجب نارضایتی کاربران از این منابع شده است. با توجه به اینکه خدمات الکترونیکی به سهولت قابل‌استفاده هستند اگر کاربران به این خدمات آگاهی یابند، از این خدمات بیشتر از خدمات سنتی استفاده خواهند کرد. با آگاهی کاربران از وجود خدمات الکترونیکی باید کارکنان کتابخانه نحوه استفاده از این خدمات را همانند استفاده از خدمات سنتی به کاربران آموزش دهند تا کاربران به‌راحتی بتوانند از این خدمات استفاده کنند. وقتی‌که کاربران از خدمات کتابخانه‌ها راضی و خشنود باشند، باعث می‌شود که در زمان‌های کوتاه به کتابخانه رجوع کنند و از استفاده‌کنندگان دائمی کتابخانه‌ها شوند.

روش پژوهش

پژوهش از نوع توصیفی و تحلیلی و به روش پیمایشی انجام شده است. جامعه آماری پژوهش شامل تعداد کل اعضای فعال کتابخانه‌های عمومی استان آذربایجان غربی می‌باشد. نمونه‌گیری به روش تصادفی خوشه‌ای چند مرحله‌ای انجام شده است. درکل از بین ۶۶ واحد کتابخانه و ۱۷ شهر مورد بهره‌برداری ۵ واحد کتابخانه از ۴ شهر به‌صورت تصادفی انتخاب گردید. از هر واحد به‌طور مساوی ۷۷ آزمودنی به‌صورت تصادفی از بین مراجعین سه ماهه اول سال ۱۳۹۳ انتخاب شد. برای انتخاب نمونه، کتابخانه‌های انتخاب شد که درجه بهتر (درجه ۱ تا ۴) و تعداد اعضای بیشتری داشتند. در این پژوهش بخش نابینایان، بخش کودکان (اعضای زیر ۱۴ سال)، بخش نوسوادان مورد بررسی قرار نگرفت. ابزار اندازه‌گیری پرسشنامه محقق‌ساخته است. در جدول ۱ جامعه آماری و حجم نمونه مشاهده می‌شود.

جدول ۱. جامعه آماری و نمونه‌های انتخابی

تعداد کتابخانه	۶۶
تعداد کل اعضا	۶۴۸۲۹
تعداد زن	۳۰۷۹۲ (۴۷ درصد جامعه آماری)
تعداد مرد	۳۴۰۳۷ (۵۳ درصد جامعه آماری)
تعداد نمونه براساس فرمول کوکران	۳۸۲ نفر
کتابخانه‌های انتخابی	کتابخانه مرکزی ارومیه، شهید باهنر ارومیه، کتابخانه مرکزی بوکان، شهید بهشتی سلماس، علامه دهخدای میاندوآب

برای بررسی روایی محتوایی، ابتدا پرسشنامه جهت مطالعه و بررسی در اختیار ۱۰ تن از اساتید برجسته حوزه کتابداری دانشگاه پیام نور مشهد و سایر دانشگاه‌ها قرار داده شد و پس از اصلاح پرسشنامه با توجه به نظرات و دیدگاه‌های اساتید، روایی محتوایی به روش توافق بین متخصصین تعیین گردیده است.

با توجه به اینکه پرسشنامه محقق‌ساخته بود، برای بررسی روایی پرسشنامه از آزمون تحلیل عامل تأییدی استفاده شد و با توجه به نتایج آزمون کیزرمایر و بارتلت در تحلیل عامل تأییدی میزان سطح معنی‌داری به‌دست آمده برای روایی آزمون ۰/۰۰۰ می‌باشد و این مقدار کمتر از ۰/۰۵ است، همچنین مقدار عامل تأییدی ۰/۹۲۵ است که بالاتر از ۰/۷۰ می‌باشد لذا سازه‌ها دارای روایی بالایی هستند. بنابراین پرسش‌نامه دارای روایی مناسبی است.

برای بررسی پایایی پرسشنامه از روش آلفای کرونباخ[1] استفاده شد. در این پژوهش آزمون بر روی ۵۰ نفر به صورت تصادفی اجرا و از طریق نرم‌افزار اس.پی.اس[2] مقدار آلفا به‌دست آمد. چنانکه ارقام مندرج در جدول ۲ نشان می‌دهند، نتیجه برآورد پایایی گویه‌های پژوهش حاکی از آن است که مقدار ضریب آلفا در سطح مطلوبی است. بنابراین گویه‌های پژوهش از پایایی لازم برخوردارند.

جدول ۲. ضرایب آلفای کرونباخ برای پرسشنامه

ردیف	سرفصل سؤالات	ضرایب آلفا	
		نمونه مقدماتی (۵۰ پرسشنامه اولیه)	نمونه نهایی (کل پرسشنامه)
۱	بخش اینترنت	۰/۷۶۷	۰/۷۵۸
۲	نرم‌افزار کتابخانه	۰/۹۳۷	۰/۹۲۰
۳	پایگاه ایران نمایه	۰/۸۸۹	۰/۸۵۴
۴	مواد دیداری و شنیداری	۰/۸۳۰	۰/۸۲۹
۵	خدمات تلفنی	۰/۸۹۶	۰/۹۰۲
۶	وبلاگ کتابخانه	۰/۹۲۱	۰/۸۹۰
-	کل پرسشنامه	۰/۹۶۷	۰/۹۶۳

برای بررسی نرمال بودن از آزمون کلوموگروف- اسمیرنف استفاده شد.

1. Cronbach's Alpha
2. SPSS

جدول ۳. نتایج آزمون کلوموگروف- اسمیرنف

متغیر		بخش اینترنت	نرم‌افزار کتابخانه	پایگاه ایران نمایه	مواد دیداری و شنیداری	خدمات تلفنی	وبلاگ کتابخانه
خدمات الکترونیکی	z	۰/۴۶۹	۰/۵۱۲	۰/۵۳۷	۰/۸۱۶	۰/۳۰۲	۰/۶۵۰
	Sig	۰/۹۸۱	۰/۹۵۵	۰/۶۵۰	۰/۵۱۸	۰/۹۹۷	۰/۷۹۳

نتایج آزمون کلوموگروف- اسمیرنف نشان می‌دهد که مفروضات به‌کارگیری آزمون t یک نمونه‌ای در مورد همه شاخص‌های الکترونیکی کتابخانه مورد تأیید است زیرا مقدار z به دست آمده برای شاخص‌ها بین ۱/۹۶ + و ۱/۹۶- قرار دارد. به‌عبارت دیگر، شکل توزیع متغیرهای مورد مطالعه از توزیع نرمال تبعیت می‌کند که درنتیجه آزمون تی قابل اجرا می‌باشد.

یافته‌ها

یافته‌های جمعیت شناختی: از بین ۳۸۲ نفر پاسخگو ۵۲ درصد زن و ۴۸ درصد مرد هستند، در نتیجه نسبت زن بیشتر از مرد است. طبق بررسی حاصله پیرامون گروه‌های سنی ۸۴ درصد پاسخ‌دهندگان در گروه سنی ۱۴ تا ۲۵ سال، ۱۴ درصد در گروه ۲۵ تا ۳۵ سال و ۲ درصد در گروه ۳۵ سال و بیشتر قرار دارند. حداقل سن ۱۴ سال بوده و بیشترین فراوانی متعلق به ۱۴ تا ۲۵ سال است. طبق بررسی حاصله پیرامون مقطع تحصیلی پاسخ‌دهندگان ۱۵/۲ درصد پاسخ‌دهندگان زیردیپلم، ۴۵/۵ درصد دیپلم، ۵/۵ درصد کاردانی، ۲۷/۵ درصد کارشناسی و ۵/۸ درصد کارشناسی ارشد و ۰/۵ درصد دکترا هستند. بنابراین بیشتر پاسخ‌گویان مقطع تحصیلی دیپلم دارند.

یافته‌های پژوهش

با توجه به نرمال بودن متغییرهای تحت بررسی جهت مشخص شدن پاسخ سؤالات از آزمون تی تک نمونه‌ای استفاده گردید. در این پژوهش، میانگین به‌دست آمده برای گویه‌های شاخص‌ها با میانگین فرضی (در اینجا عدد ۳) مقایسه شد. میانگین به‌دست آمده برای هر شاخص (با عنوان کل) نیز با میانگین معیار ۳ مقایسه شد و نتایج به‌دست آمده برای هر شاخص از طریق آزمون تی مورد بررسی قرار گرفت. سطح معناداری به‌دست آمده در آزمون تی تک نمونه‌ای برای شاخص‌ها در صورتی‌که کمتر از ۰/۰۵ باشد، یعنی جواب به‌دست آمده مورد تأیید است.

در ارتباط با سؤال اول پژوهش (میزان رضایت کاربران از بخش اینترنت کتابخانه چقدر است؟) از طریق آمار توصیفی و روش تی تک نمونه‌ای استفاده شد.

جدول ۴. میانگین و انحراف معیار میزان رضایت از گویه‌های بخش اینترنت کتابخانه

گویه‌ها	تعداد	میانگین	انحراف معیار
سرعت اینترنت	۳۸۲	۳/۰۷۳۳	۱/۱۸۳۸۲
مکان بخش اینترنت در کتابخانه	۳۸۲	۳/۰۱۰۵	۱/۱۷۰۴۶
تعداد رایانه‌های این بخش	۳۸۲	۲/۹۷۳۸	۱/۱۰۳۲۵
آموزش استفاده از اینترنت توسط کتابداران	۳۸۲	۲/۹۳۴۶	۱/۱۱۴۶۴
هزینه استفاده از اینترنت	۳۸۲	۲/۹۳۹۸	۱/۱۲۶۶۵
کل	۳۸۲	۲/۹۸۲۰	۰/۰۵۹۳۳

جدول ۵. آزمون t برای سنجش میزان رضایت کاربران از بخش اینترنت کتابخانه

آزمون تک نمونه‌ای					
آماره تی	درجه آزادی	سطح معنی‌داری	اختلاف میانگین	۹۵% اختلاف از ضریب اطمینان	
				کران پایین	کران بالا
-۰/۶۷۸	۳۸۱	۰/۵۳۵	-۰/۰۱۸۰۰	-۰/۰۹۱۷	۰/۰۵۵۷

با توجه به نتایج جدول ۴، کاربران از سرعت اینترنت و مکان بخش اینترنت در کتابخانه به ترتیب با میانگین‌های ۳/۰۷۳۳ و ۳/۰۱۰۵ که بالاتر از میانگین معیار (۳) می باشند، رضایت بیشتر از متوسط دارند. میانگین پاسخ‌های داده شده به تعداد رایانه‌های بخش اینترنت، آموزش استفاده از اینترنت توسط کتابداران، هزینه استفاده از اینترنت کمتر از میانگین معیار ۳ است که این نشان می‌دهد کاربران از آنها کمتر از متوسط رضایت دارند. میانگین کلی رضایت کاربران از شاخص بخش اینترنت با مقدار ۲/۹۸۲۰ که کمتر از میانگین معیار ۳ می‌باشد، کمتر از متوسط است. با توجه به نتایج جدول ۵، نتیجه رضایت کاربران از شاخص بخش اینترنت با سطح معناداری ۰/۵۳۵ که بیشتر از ۰/۰۵ است، تایید نمی‌شود.

در ارتباط با سؤال دوم پژوهش (میزان رضایت کاربران از نرم‌افزارکتابخانه ((سامان)) چقدر است؟) از طریق آمار توصیفی و روش تی تک نمونه‌ای استفاده شد.

جدول ۶. میانگین و انحراف معیار میزان رضایت از گویه‌های نرم‌افزار کتابخانه

گویه‌ها	تعداد	میانگین	انحراف معیار
راحتی استفاده	۳۸۲	۳/۰۹۹۵	۱/۲۲۵۵۲
شیوه‌های جستجوی منابع	۳۸۲	۳/۳۴۰۳	۱/۱۶۷۹۹
سرعت بازیابی	۳۸۲	۲/۹۲۹۳	۱/۲۳۲۸۵

جامع بودن	۳۸۲	۲/۸۲۲۰	۱/۲۸۹۸۷
راهنمای نرم‌افزار	۳۸۲	۳/۳۰۳۷	۱/۲۱۳۲۰
درخواست امانت منابع	۳۸۲	۳/۵۹۶۹	۱/۰۱۶۸۱
تمدید منابع	۳۸۲	۳/۵۵۲۴	۰/۹۶۷۲۵
رزرو منابع	۳۸۲	۳/۴۸۱۷	۱/۰۳۹۰۹
گزارش سابقه امانت عضو	۳۸۲	۳/۴۷۹۱	۱/۰۰۰۴۴
گزارش سابقه مالی عضو	۳۸۲	۳/۴۰۳۱	۱/۰۳۴۷۲
کل	۳۸۲	۳/۳۶۹۱	۰/۳۲۰۶۱

جدول ۷. آزمون t برای سنجش میزان رضایت کاربران از نرم‌افزار کتابخانه

آزمون تک نمونه‌ای					
آماره تی	درجه آزادی	سطح معنی‌داری	اختلاف میانگین	۹۵% اختلاف از ضریب اطمینان	
				کران پایین	کران بالا
۳/۸۱۸	۳۸۱	۰/۰۰۳	۰/۳۶۹۰۹	۰/۱۵۳۷	۰/۵۸۴۵

با توجه به نتایج جدول ۶، میانگین پاسخ‌های داده شده کاربران برای راحتی استفاده، شیوه‌های جستجوی منابع، راهنمای نرم‌افزار، درخواست امانت منابع، تمدید منابع، رزرو منابع، گزارش سابقه امانت عضو، گزارش سابقه مالی عضو بالاتر از میانگین معیار ۳ است، بنابراین رضایت کاربران از این گویه‌ها بالاتر از متوسط می‌باشد و رضایت کاربران از سرعت بازیابی و جامع بودن نرم‌افزار کتابخانه کمتر از متوسط است. میانگین کلی رضایت کاربران از شاخص نرم‌افزار کتابخانه با مقدار ۳/۳۶۹۱ که بالاتر از میانگین معیار ۳ می‌باشد، نشان می‌دهد که رضایت کاربران از شاخص نرم‌افزار کتابخانه بالاتر از متوسط است و با توجه به نتایج جدول ۷ سطح معنی‌داری برای رضایت از شاخص نرم‌افزار کتابخانه‌ها ۰/۰۰۳ به دست آمده و این مقدار کمتر از ۰/۰۵ است، نتیجه تأیید می‌شود.

در ارتباط با سؤال سوم پژوهش (میزان رضایت کاربران از پایگاه ایران نمایه چقدر است؟) از طریق آمار توصیفی و روش تی تک نمونه‌ای استفاده شد.

جدول ۸. میانگین و انحراف معیار میزان رضایت از گویه‌های پایگاه ایران نمایه

گویه‌ها	تعد	میانگین	انحراف معیار
شیوه‌های جستجوی	۳۸	۳/۴۲۹۳	۱/۰۷۱۷۰
به‌روز بودن مقالات	۳۸	۳/۶۳۰۹	۱/۰۳۸۵۷
سرعت جستجو	۳۸	۳/۴۴۲۴	۱/۰۵۰۲۳
راحتی استفاده	۳۸	۳/۴۱۶۲	۱/۰۳۵۸۷

هزینه چاپ مقاله	۳۸	۳/۳۴۰۳	۱/۰۱۴۰۲
کل	۳۸	۳/۴۴۸۰	۰/۱۰۸۴۹

جدول ۹. آزمون t برای سنجش میزان رضایت کاربران از پایگاه ایران نمایه

آزمون تک نمونه‌ای					
آماره تی	درجه آزادی	سطح معنی‌داری	اختلاف میانگین	۹۵٪ اختلاف از ضریب اطمینان	
				کران پایین	کران بالا
۹/۲۳۴	۳۸۱	۰/۰۰۱	۰/۴۴۸۰۰	۰/۳۱۳۳	۰/۵۸۲۷

با توجه به نتایج جدول ۸، میانگین پاسخ‌های داده شده کاربران برای شیوه‌های جستجوی مقالات، به‌روز بودن مقالات، سرعت جستجو، راحتی استفاده، هزینه چاپ مقاله، بالاتر از میانگین معیار ۳ است و این نشان می‌دهد رضایت کاربران از این گویه‌های پایگاه ایران نمایه بالاتر از متوسط می‌باشد. بیشترین میزان رضایت کاربران مربوط به به‌روز بودن مقالات با میانگین ۳/۶۳۰۹ است. میانگین کلی رضایت کاربران از شاخص پایگاه ایران نمایه ۳/۴۴ می‌باشد که بالاتر از میانگین معیار است و این نشان می‌دهد که رضایت کاربران از شاخص پایگاه ایران نمایه بالاتر از متوسط است. با توجه به نتایج جدول ۹ سطح معنی‌داری برای رضایت از پایگاه ایران نمایه ۰/۰۰۱ به‌دست آمده و این مقدار کمتر از ۰/۰۵ است، نتیجه تأییدمی‌شود.

در ارتباط با سؤال چهارم پژوهش (میزان رضایت کاربران از منابع دیداری و شنیداری چقدر است؟) از طریق آمار توصیفی و روش تی تک نمونه‌ای استفاده شد.

جدول ۱۰. میانگین و انحراف معیار میزان رضایت از گویه‌های منابع دیداری و شنیداری

گویه‌ها	تعداد	میانگین	انحراف معیار
هزینه استفاده از منابع دیداری و شنیداری	۳۸۲	۳/۲۸۵۳	۰/۹۶۹۲۱
کیفیت منابع موجود در بخش دیداری و شنیداری	۳۸۲	۳/۲۳۸۲	۰/۹۶۸۴۳
مدت زمان امانت مواد دیداری و شنیداری	۳۸۲	۳/۲۱۲۰	۰/۹۲۷۵۹
کل	۳۸۲	۳/۲۴۰۰	۰/۰۳۶۰۶

جدول ۱۱. آزمون t برای سنجش میزان رضایت کاربران از منابع دیداری و شنیداری

آزمون تک نمونه‌ای					
آماره تی	درجه آزادی	سطح معنی‌داری	اختلاف میانگین	۹۵٪ اختلاف از ضریب اطمینان	
				کران پایین	کران بالا
۱۱/۵۲۹	۳۸۱	۰/۰۰۷	۰/۲۴۰۰۰	۰/۱۵۰۴	۰/۳۲۹۶

با توجه به نتایج جدول۱۰، میانگین پاسخ‌های داده شده کاربران به هزینه استفاده، کیفیت منابع موجود و مدت زمان امانت مواد دیداری و شنیداری بالاتر از میانگین معیار ۳ می‌باشد و این نشان می‌دهد که رضایت کاربران از این گویه‌ها بالاتر از متوسط است. رضایت کاربران از شاخص منابع دیداری و شنیداری با مقدار ۳/۲۴۰۰ بالاتر از متوسط می‌باشد و با توجه به نتایج جدول ۱۱ در سطح فاصله اطمینان ۹۵٪ با توجه به اینکه سطح معنی‌داری ۰/۰۰۷ است و این مقدار کمتر از ۰/۰۵ است، نتیجه به‌دست آمده تأییدمی‌شود.

در ارتباط با سؤال پنجم پژوهش (میزان رضایت کاربران از ارائه خدمات تلفنی چقدر است؟) از طریق آمار توصیفی و روش تی تک نمونه‌ای استفاده شد.

جدول ۱۲. میانگین و انحراف معیار میزان رضایت از گویه‌های خدمات تلفنی کتابخانه

گویه‌ها	تعداد	میانگین	انحراف معیار
امانت تلفنی منابع	۳۸۲	۲/۲۵۹۲	۱/۲۲۸۸۶
تمدید تلفنی	۳۸۲	۲/۳۷۴۳	۱/۲۰۳۰۹
رزرو تلفنی	۳۸۲	۳/۱۴۶۶	۱/۲۲۲۹۱
خدمات تلفنی	۳۸۲	۲/۵۸۶۷	۰/۴۸۲۹۴

جدول ۱۳. آزمون t برای سنجش میزان رضایت کاربران از خدمات تلفنی کتابخانه

آزمون تک نمونه‌ای					
آماره تی	درجه آزادی	سطح معنی‌داری	اختلاف میانگین	۹۵٪اختلاف از ضریب اطمینان	
				کران پایین	کران بالا
۳/۸۱۴	۳۸۱	۰/۰۶۲	/۰۲۵۳۳۳	−۰/۰۳۲۴	۰/۵۳۹۱

با توجه به نتایج جدول۱۲، میانگین پاسخ‌های داده شده کاربران به رزرو تلفنی منابع با مقدار ۳/۱۴۶۶ بالاتر از میانگین معیار ۳ می‌باشد، بنابراین رضایت کاربران از رزرو منابع بالاتر از متوسط است. کاربران از امانت و تمدید تلفنی منابع رضایت کمتر از متوسط دارند. میانگین کلی رضایت کاربران از شاخص خدمات تلفنی با میانگین ۲/۵۸ که کمتر از میانگین معیار ۳ می‌باشد، کمتر از متوسط است و با توجه به نتایج جدول ۱۳ نتیجه رضایت کاربران از شاخص خدمات تلفنی با سطح معناداری ۰/۰۶۲ که بیشتر از ۰/۰۵ است، تایید نمی‌شود.

در ارتباط با سؤال ششم پژوهش (میزان رضایت کاربران از ارائه خدمات توسط وبلاگ کتابخانه‌ها چقدر است؟) از طریق آمار توصیفی و روش تی تک نمونه‌ای استفاده شد.

جدول ۱۴. میانگین و انحراف معیار میزان رضایت هر یک از گویه‌های وبلاگ کتابخانه

گویه‌ها	تعداد	میانگین	انحراف معیار
معرفی کتاب	۳۸۲	۳/۴۶۰۷	۰/۹۸۹۳۳
اخبار و اطلاعیه‌های کتابخانه	۳۸۲	۳/۴۰۵۸	۰/۹۳۰۸۲
وجود لینک‌های مرتبط	۳۸۲	۳/۲۶۷۰	۰/۸۸۲۵۶
به‌روز بودن وبلاگ کتابخانه	۳۸۲	۳/۲۸۸۰	۰/۹۴۷۸۹
طرح و قالب حرفه‌ای وبلاگ	۳۸۲	۳/۲۴۳۵	۰/۹۸۸۵۹
کل	۳۸۲	۳/۳۲۸۰	۰/۰۹۶۵۴

جدول ۱۵. آزمون t برای سنجش میزان رضایت کاربران از وبلاگ کتابخانه

آزمون تک نمونه‌ای					
آماره تی	درجه آزادی	سطح معنی‌داری	اختلاف میانگین	۹۵٪اختلاف از ضریب اطمینان	
				کران پایین	کران بالا
۷/۵۹۷	۳۸۱	۰/۰۰۲	۰/۳۲۸۰۰	۰/۲۰۸۱	۰/۴۴۷۹

با توجه به نتایج جدول ۱۴، میانگین پاسخ‌های داده شده کاربران به معرفی کتاب، اخبار و اطلاعیه‌های کتابخانه، وجود لینک‌های مرتبط، به‌روز بودن وبلاگ، طرح و قالب حرفه‌ای وبلاگ بالاتر از میانگین معیار ۳ است، بنابراین رضایت کاربران از گویه‌های وبلاگ بالاتر از متوسط می‌باشد. رضایت کاربران از شاخص وبلاگ کتابخانه در کل با مقدار ۳/۳۲ بالاتر از متوسط است و با توجه به نتایج جدول ۱۵ سطح معنی‌داری برای رضایت از وبلاگ ۰/۰۰۲ به‌دست آمده و این مقدار کمتر از ۰/۰۵ است، نتیجه به‌دست آمده تأییدمی‌شود.

در ارتباط با سؤال هفتم پژوهش (کدامیک از خدمات الکترونیکی کتابخانه باعث بیشترین رضایت در استفاده‌کنندگان شده است؟) از طریق آمار توصیفی و روش تی تک نمونه‌ای استفاده شد.

جدول ۱۶. میانگین و انحراف معیار میزان رضایت از انواع خدمات الکترونیکی

گویه‌ها	تعداد	میانگین	انحراف معیار
اینترنت	۵	۲/۹۸۲۰	۰/۰۵۹۳۳
نرم‌افزار	۱۰	۳/۲۹۶۹	۰/۲۶۵۵۴
پایگاه ایران نمایه	۵	۳/۴۴۸۰	۰/۱۰۸۴۹
وبلاگ	۵	۳/۳۲۸۰	۰/۰۹۶۵۴
خدمات تلفنی	۳	۲/۵۸۶۷	۰/۰۴۸۲۹۴
منابع دیداری و شنیداری	۳	۳/۲۴	۰/۰۳۶۰۶

جدول ۱۷. آزمون t برای سنجش میزان رضایت کاربران از انواع خدمات الکترونیکی

آزمون تک نمونه‌ای						
	آماره تی	درجه آزادی	سطح معنی داری	اختلاف میانگین	۹۵% اختلاف از ضریب اطمینان	
					کران پایین	کران بالا
اینترنت	-۰/۶۷۸	۴	۰/۵۳۵	-۰/۰۱۸۰۰	-۰/۰۹۱۷	۰/۰۵۵۷
نرم‌افزار	۳/۵۳۶	۹	۰/۰۰۶	۰/۲۹۶۹۰	۰/۱۰۶۹	۰/۴۸۶۹
پایگاه ایران نمایه	۹/۲۳۴	۴	۰/۰۰۱	۰/۴۴۸۰۰	۰/۳۱۳۳	۰/۵۸۲۷
وبلاگ	۷/۵۹۷	۴	۰/۰۰۲	۰/۳۲۸۰۰	۰/۲۰۸۱	۰/۴۴۷۹
خدمات تلفنی	-۱/۴۸۲	۲	۰/۲۷۶	-۰/۴۱۳۳۳	-۱/۶۱۳۰	۰/۷۸۶۴
خدمات دیداری و شنیداری	۱۱/۵۲۹	۲	۰/۰۰۷	۰/۲۴۰۰۰	۰/۱۵۰۴	۰/۳۲۹۶

با توجه به نتایج آزمون در فاصله اطمینان ۹۵ درصد بیشترین میزان رضایت متعلق به پایگاه ایران نمایه (در سطح معنی‌داری ۰/۰۰۱ و میانگین ۳/۴۴) است. بنابراین رضایت در این بخش از بخش‌های دیگر خدمات الکترونیک بیشتر است.

نتیجه

نتایج این پژوهش نشان داد که میزان رضایت‌مندی کاربران از خدمات الکترونیکی بالاتر از متوسط است و پژوهش سیکیا و گوهاین (۲۰۱۳) نشان داده بود که کاربران از خدمات الکترونیکی رضایت قابل‌توجهی داشتند. پژوهش حسینی و فتحیان (۱۳۸۸) نشان داده بود که کاربران از امکانات دسترسی به منابع الکترونیکی راضی بودند و از تجهیزات فراهم شده و ساعت کار کتابخانه ناراضی بودند، این سه پژوهش هم سو است. نتایج پژوهش نشان داد که کافی نبودن تعداد رایانه‌های بخش اینترنت موجب نارضایتی کاربران شده است و نتایج پژوهش مؤمنی، کمال، قربانی (۱۳۸۸) نیز نشان داده بود که کافی نبودن تعداد کامپیوتر در کتابخانه از مهم‌ترین دلایل ایجاد عدم رضایت در دانشجویان بوده است.

نتایج نشان داد که کاربران به اندازه کافی از خدمات بخش اینترنت رضایت ندارند. کمترین میزان رضایت از بخش اینترنت مربوط به آموزش استفاده از اینترنت توسط کتابداران با میانگین ۲/۹۳ و بیشترین میزان

رضایت از سرعت اینترنت با میانگین ۳/۰۷ می‌باشد. عدم رضایت کاربران از بخش اینترنت نشان می‌دهد که در کتابخانه‌های عمومی با وجود امکانات موجود در بخش اینترنت، کاربران نتوانستند از این بخش استفاده مفیدی داشته باشند، باید توجه داشت که در عصر فناوری اطلاعات کاربران نیاز دارند با استفاده از اینترنت به اطلاعات مفید در کمترین زمان دسترسی داشته باشند، بنابراین کتابداران کتابخانه‌ها باید کاربران را با خدمات این بخش آشنا سازند و مسئولین کتابخانه‌ها نیز رایانه‌های کافی برای استفاده کاربران در این بخش قرار دهند. میزان رضایت کاربران از نرم‌افزار کتابخانه بالاتر از متوسط است. کمترین میزان رضایت از نرم‌افزار کتابخانه مربوط به جامع بودن با میانگین ۲/۸۲ و بیشترین میزان رضایت از درخواست امانت منابع با میانگین ۳/۵۹ می‌باشد. در گذشته کتابخانه‌ها از نرم‌افزارهایی استفاده می‌کردند که به اینترنت نیاز نداشت و کاربران برای استفاده از آنها باید به کتابخانه مراجعه می‌کردند و کتاب مورد نظر را جستجو می‌کرد و فهرست کتاب‌های فقط یک کتابخانه را داشت ولی در زمان کنونی کتابخانه‌ها از نرم‌افزار جدید سامان استفاده می‌کنند که به اینترنت نیاز دارد و می‌توان از هرجایی کتاب درخواست یا امانت و یا رزرو و ... کرد و با توجه به اینکه میزان رضایت از این نرم‌افزار بالاتر از متوسط می‌باشد، این نشان می‌دهند که کاربران می‌توانند از این نرم‌افزار به خوبی استفاده کنند. میزان رضایت کاربران از پایگاه ایران نمایه بالاتر از متوسط است. کمترین میزان رضایت از پایگاه ایران نمایه مربوط به هزینه چاپ مقاله با میانگین ۳/۳۴ و بیشترین میزان رضایت از به‌روز بودن مقالات با میانگین ۳/۶۳ می‌باشد. با توجه به اینکه از تمام اقشار مختلف جامعه با نیازهای اطلاعاتی متفاوت به کتابخانه رجوع می‌کنند، که نبود کتاب در موضوع مورد نظر مراجعه‌کننده باعث نارضایی آنها از استفاده کتابخانه می‌شود و کتابخانه‌ها برای حل این مشکل از پایگاه ایران نمایه استفاده می‌کنند، بنابراین استفاده از پایگاه ایران نمایه برای رفع نیاز اطلاعاتی کاربران مفید است، زیرا این پایگاه مقالات و مطالب خیلی زیاد در موضوع‌های مختلف را دارد. رضایت کاربران از این خدمات نشان می‌دهد که وجود پایگاه ایران نمایه برای استفاده کاربران مفیداست. میزان رضایت کاربران از منابع دیداری و شنیداری بالای متوسط است. کمترین میزان رضایت از گویه‌های منابع دیداری و شنیداری مربوط به مدت زمان امانت مواد دیداری و شنیداری با میانگین ۳/۲۱ و بیشترین میزان رضایت از هزینه استفاده از منابع دیداری و شنیداری با میانگین ۳/۲۸ می‌باشد. رضایت کاربران از خدمات تلفنی کمتر از متوسط است و این نشان می‌دهد که کاربران نتوانستند از این خدمات به‌خوبی استفاده کنند، با توجه به اینکه امکان حضور در زمان‌های کوتاه به‌علت مشغله‌های کاری و ... برای تمام کاربران وجود ندارد، لذا استفاده از تماس تلفنی باعث صرفه‌جویی در وقت خواننده می‌باشد و کتابداران با توجه به اصل

چهارم رانگاناتان که می‌گوید وقت خواننده را هدر ندهید، باید تا حد امکان با پاسخ دادن به تماس‌های تلفنی در امانت، رزرو و تمدید تلفنی منابع به کاربران کمک کنند. در زمان کنونی اطلاع‌رسانی در مورد خدمات کتابخانه نباید فقط محدود به اطلاع‌رسانی در فضای فیزیکی باشد. با توجه به استفاده اکثر مردم از اینترنت برای دسترسی به اطلاعات، کتابخانه‌های عمومی، وبلاگ را برای سهولت اطلاع‌رسانی در مورد خدمات خود ایجاد نمودند که نتایج پژوهش نشان می‌دهدکه رضایت کاربران از وبلاگ کتابخانه بالاتر از متوسط است. کمترین میزان رضایت از گویه‌های وبلاگ کتابخانه‌ها مربوط به طرح و قالب حرفه‌ای وبلاگ با میانگین ۳/۲۴ و بیشترین میزان رضایت از معرفی کتاب با میانگین ۳/۴۶ می‌باشد. با توجه به نتایج آزمون در فاصله اطمینان ۹۵ درصد بیشترین میزان رضایت متعلق به پایگاه ایران نمایه (در سطح معنی‌داری ۰/۰۰۱ و میانگین ۳/۴۴) است. بنابراین رضایت در این بخش از بخش‌های دیگر خدمات الکترونیکی بیشتر است. کتابداران کتابخانه‌های عمومی باید با تشکیل حلقه‌های مطالعاتی در کتابخانه‌ها نحوه استفاده خدمات الکترونیکی را به کاربران آموزش دهند. کتابداران باید تلاش کنند تا سواد اطلاعاتی لازم را در زمان کنونی داشته باشند و بتوانند به نیازهای اعضاء پاسخگو باشند و اطلاعات مورد نیاز اعضاء را از روش‌های مختلف از جمله جستجو در پایگاه ایران نمایه یا پایگاه‌های تخصصی مختلف در اینترنت ... را در اختیار آنها قرار دهند.

کتابنامه

تصویری قمصری، فاطمه (۱۳۸۸). بررسی میزان رضایت پژوهشگران پژوهشکده مهندسی جهاد کشاورزی از خدمات اطلاع‌رسانی این پژوهشکده، *مجله کتابداری*، سال چهل و سوم، دفتر چهل و نهم، ۷۳-۹۶. قابل‌دسترسی در: http://www.noormags.com/view/fa/articlepage/745794?sta=%

حسینی آبینه‌ئی، محمد رضا (۱۳۹۰). *مطالعه میزان رضایتمندی کاربران و کتابداران سازمان کتابخانه ها، موزه ها و مرکز اسناد آستان قدس رضوی از محیط رابط کاربری نرم افزار سیمرغ و تحلیل عناصر و ویژگیهای مطرح در آن*. پایان نامه کارشناسی ارشد. مشهد: دانشگاه پیام نور.

حسینی، وجیهه؛ فتحیان، اکرم (۱۳۸۸). بررسی میزان و عوامل مؤثر بر رضایت‌مندیاستفاده کنندگان از خدمات بخش اطلاع‌رسانی مرکز اطلاع‌رسانی و کتابخانه مرکزی دانشگاه فردوسی مشهد، *فصلنامه کتابداری و اطلاع‌رسانی*، ۱۲(۲). قابل‌دسترسی در:/http://www.irannamaye.ir/article/view/2031249

دیانی، محمدحسین (۱۳۸۷). *اصول و خدمات مرجع در کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی*. مشهد: انتشارات کتابخانه رایانه؛ نشر چاپار.

رجبی، شیرین (۱۳۹۲). دانش مشتری مداری و رمز موفقیت در سازمان، *نشریه اقتصاد «بانک و اقتصاد»*، شماره ۱۲۳ ص ۵۷-۵۹.

محمدی‌فرد، داود؛ ایرانشاهی، محمد (۱۳۸۵). *وبلاگ برای کتابداران و اطلاع‌رسانان*، تهران: چاپار، لنجوان.

مرادمند، علی (۱۳۸۵). میزان رضایت مراجعان از خدمات کتابخانه دانشکده ادبیات دانشگاه شهید چمران اهواز، *فصلنامه کتاب*، ۶۸. قابل‌دسترسی در: http://www.noormags.com/view/fa/articlepage/159581?sta=%d8%

معاونت توسعه کتابخانه‌ها و کتابخوانی، اداره کل امور کتابخانه‌ها (۱۳۹۱). *مجموعه دستورالعمل‌های اداره کتابخانه‌های عمومی*. تهران: موسسه انتشارات کتاب نشر و نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور.

مکلور، چارلز آر؛ جاگر، پلتی (۱۳۹۲). *سنجش و ارتقاء خدمات اینترنتی در کتابخانه‌هایعمومی* (ترجمه مریم آذرگون، مهناز جعفری؛ ویراسته حسین مختاری معمار)، تهران: نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور، موسسه انتشارات کتاب نشر.

ملکی، آناهیتا؛ دارابی، ماهان (۱۳۸۷). روش‌های مختلف اندازه‌گیری رضایت مشتری، *ماهنامه مهندسی خودرو و صنایع وابسته*، آذر و دی ۱۳۸۷، شماره ۳، ص ۲۷-۳۲. قابل‌دسترسی در: http://payannameha.com/UserFiles/UploadFileDon

میرحسینی، زهره؛ مهدیزاده، حسین؛ لطیفی، معصومه (۱۳۸۹). بررسی میزان رضایت‌مندی محققین و هیأت علمی از خدمات کتابخانه پژوهشگاه علوم و فرهنگ اسلامی (دفتر تبلیغات حوزه علمیه قم)، *ارتباط علمی*، دوره ۱۸ (۱)، پیاپی ۶۰. قابل‌دسترسی در: http://www.rayasamin.ir/ejournal?vId=212

مؤمنی، مرجان؛ کمال، شهین؛ قربانی، راهب (۱۳۸۸). بررسی و میزان رضایت‌مندی دانشجویان از کتابخانه مرکزی دانشگاه علوم پزشکی سمنان، فصلنامه دانش‌شناسی، سال دوم، شماره (۷)، ۷۳-۸۳. قابل‌دسترسی در: http://www.noormags.com/view/fa/articlepage/480873?sta=%d8

Abdul Mannan khan (2012)."User'perception of library effectiveness: A comparative users' evaluation of central libraries of AMU, BHU, ALU and BBRAU". *The International Information & Library Review*, Volume 44, Issue 2,Pages 72-85 Available online at: http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1057231712000197

Muhammad SajidMirza, Khalid Mahmood(2012). "Electronic resources and services in Pakistani university libraries:A survey of users satisfaction".*The International Information & Library Review*, Volume 44, Issue 3, Pages 123-131. Available online at: http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1057231712000367

Saikia, Mukesh; Gohain, Anjan (2013). "Use and user's satisfaction in library resources and services: A study in Tezpur University (India) ".*International Journal of Library and Information Science.* Vol. 5(6), pp. 167-175. Available online at: http://www.academicjournals.org/article/article1379698437_Saikia%20and%20Gohain.pdf

Singh, Nishi; Chand, Subhash(2014). "User satisfaction in egineering institutions libraries: a cas study of advanced institute of technology&management".*Global Journal of Multidisciplinary Studies.* Volume 3, Issue 4. Available online at: http://www.gjms.co.in/index.php/gjms/article/download/110/143